

Service Desk ITSM(v7.6)

Gestion des demandes

Lidia Dorsaz

04/08/2010

Sommaire

Accéder à l'application 4
Par le web 4
Par le client lourd Windows 4
Page d'accueil 5
Pour le personnel de support 5
Pour l'utilisateur UNIGE 5
Console de gestion des incident et des demandes 6
Afficher les demandes 7
Choisir le type d'affichage 7
Modifier les préférences d'affichage 7
Suivre des demandes de façon particulière 7
Rechercher des demandes 8
Autres fonctionnalités 8
Modifier les Préférences d'application 9
Se mettre absent (Modifier Mon Profil) 10
Créer une demande 11
Entrer les coordonnées de l'utilisateur(1) 12
Vérifier les demandes ouvertes du même utilisateur 13
Décrire la demande (2) 13
Choisir le poste de travail concerné 13
Définir la priorité de la demande (3) 14
Définir le type d'Incident 14
Catégoriser la demande (4) 15
Assigner la demande (5) 16
Définir la source signalée 17
Ajouter des pièces attachées (ou info de travail) 17
Choisir et utiliser un modèle 18
Enregistrer une demande à la création 18
Modifier une demande 19
Afficher l'historique de la demande 20
Etapes du processus et état de la demande 21

Rechercher des demandes (Incidents) : Gérer mes recherches 22

Ces mêmes Qualifications de recherche peuvent être utilisées dans la recherche d'incidents (Options avancés) Afficher, Créer une diffusion (avis de disfonctionnement) 23

Afficher, Créer une diffusion (avis de disfonctionnement) 24

Console du demandeur.. 26

Créer une nouvelle demande 27

Annexes 28

Catégories opérationnelles 28

Catégories Produit.. 29

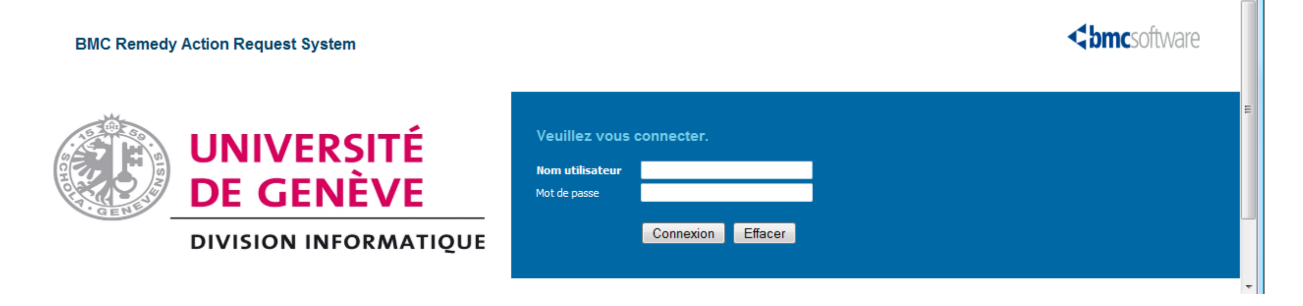


Accéder à l'application

Par le web

URL : http://sdesk.unige.ch

Login et mot de passe ISIs



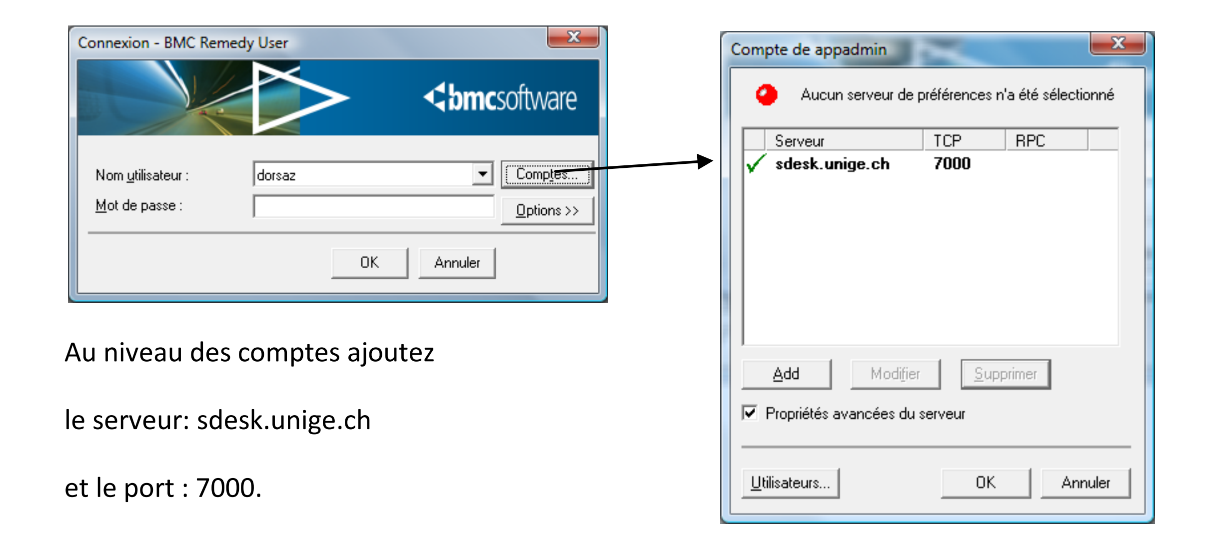
Accepter les pop up pour ce site.

Par le client lourd Windows

ATTENTION !!
L'application est optimisée pour le client web !!
Dans la version 8 (fin 2010 ?) le client windows ne sera plus supporté.

Vous pouvez néanmoins télécharger la nouvelle version du client depuis GDL!

ATTENTION : NE PAS UTILISER l'ancienne version avec le nouveau serveur et la nouvelle application !



Au niveau des comptes ajoutez

le serveur: sdesk.unige.ch

et le port : 7000.

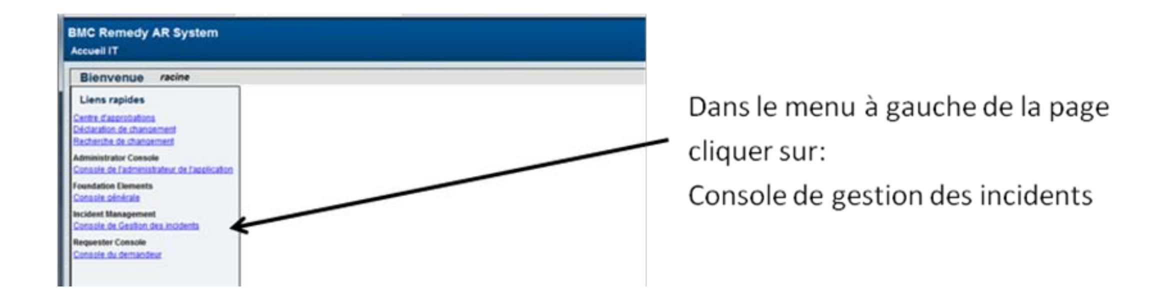
Page d'accueil

Pour le personnel de support

Le personnel de support voit dans le menu de gauche le lien vers la console de gestion des incidents ainsi que les liens vers les anciens tickets (en recherche uniquement) ainsi que vers des anciennes applications.

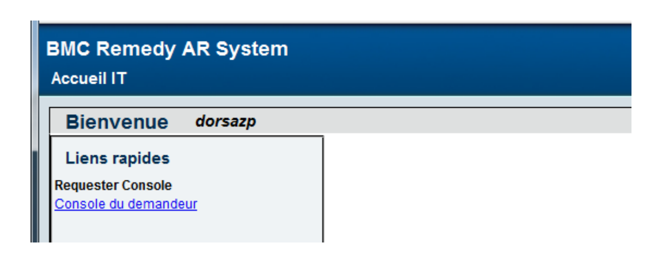
Tous les anciens tickets depuis le 01/01/2008 ont été importés.



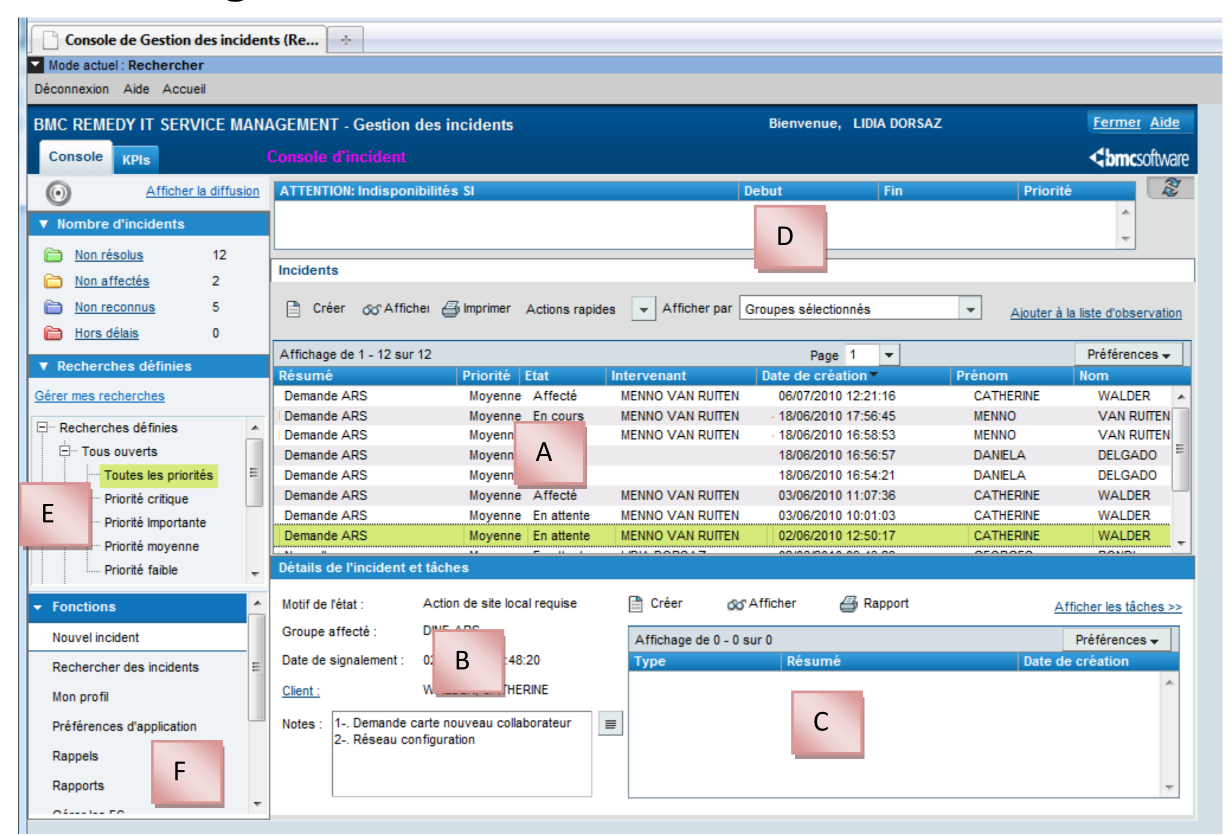


Pour l'utilisateur UNIGE

L'utilisateur (pa/pat, étudiant ou externe) ne faisant pas partie du personnel de support peut accéder uniquement à la Console du demandeur



Console de gestion des incident et des demandes

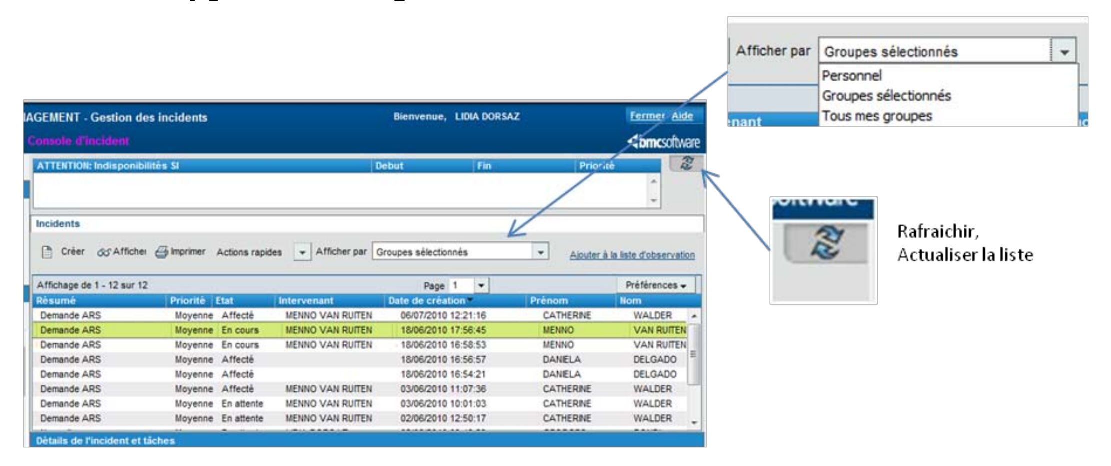


Elle vous offre

A. Une vue d'ensemble sur les demandes ouvertes qui vous sont attribuées ou qui sont attribuées à votre groupe.
B. Des détails de la demande sélectionnée.
C. Les informations de travail ajoutés à la demande.
D. Un aperçu des éventuels disfonctionnement du service informatique du jour.
E. Une recherche des demandes selon des critères déjà défini ou à définir.
F. L'accès à d'autres fonctionnalités.

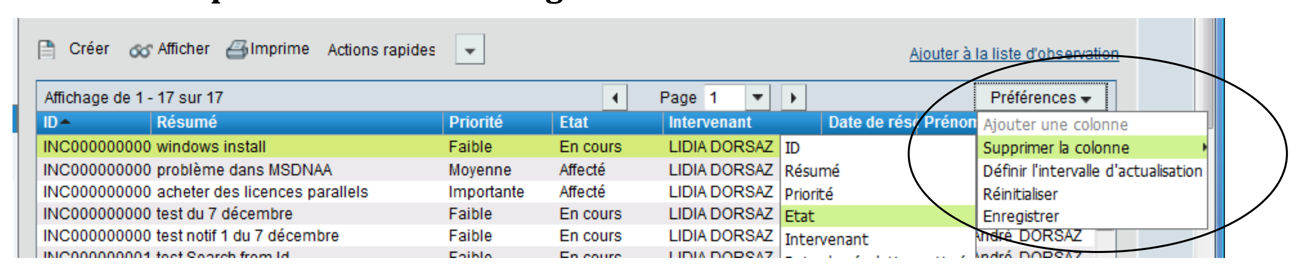
Afficher les demandes

Choisir le type d'affichage



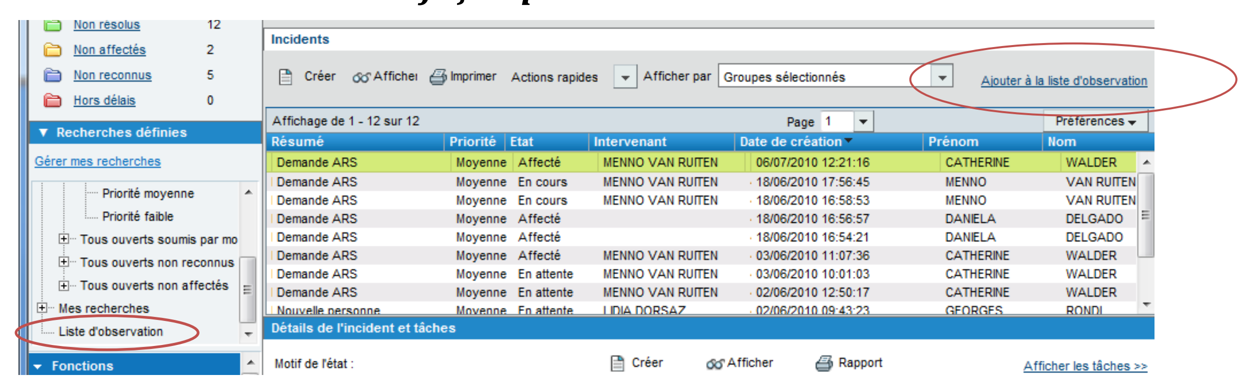
On peut choisir d'afficher les demandes qui nous sont attribuées (Personnel) ou qui sont attribué à un de nos groupes ou à tous nos groupes. Rafraichir la liste après chaque changement.

Modifier les préférences d'affichage



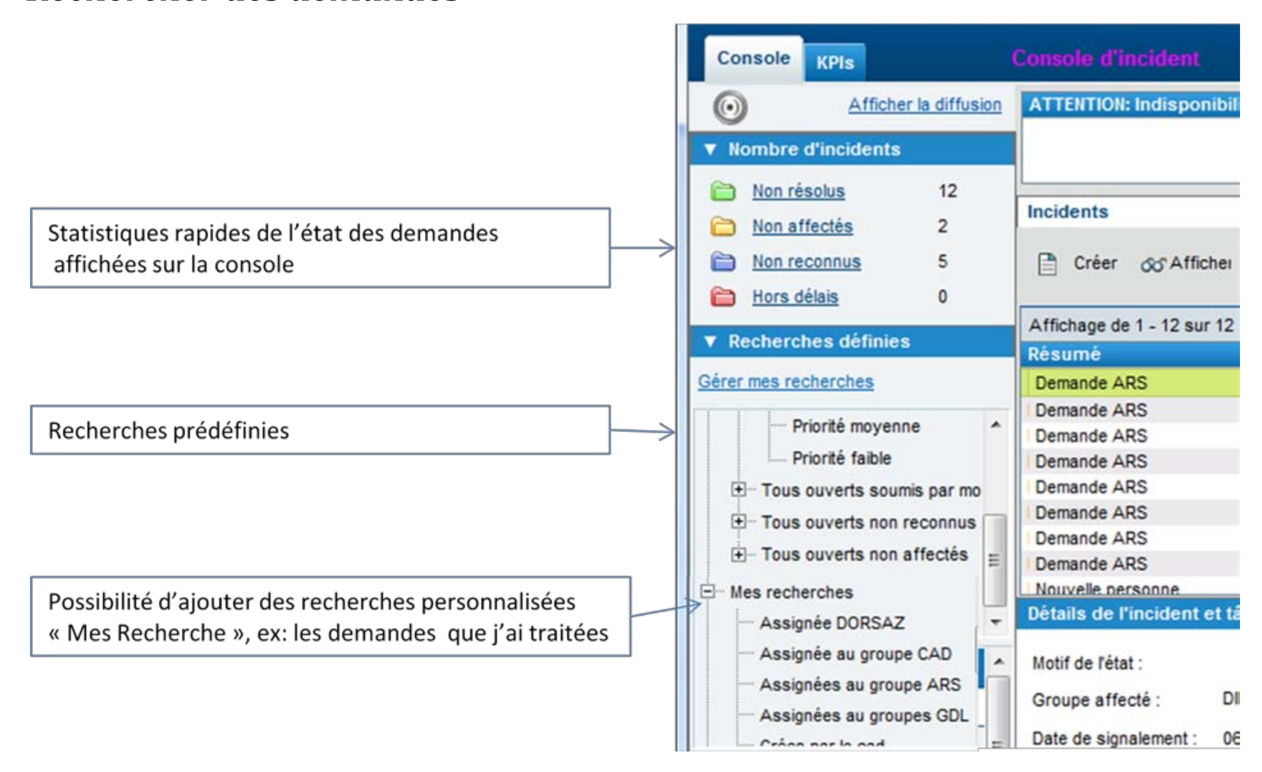
Vous pouvez supprimer des colonnes de la liste.
Si d'autres colonnes, attributs de la demande, vous intéressent, vous pouvez faire une demande auprès des administrateurs du système pour qu'ils les ajoutent.

Suivre des demandes de façon particulière

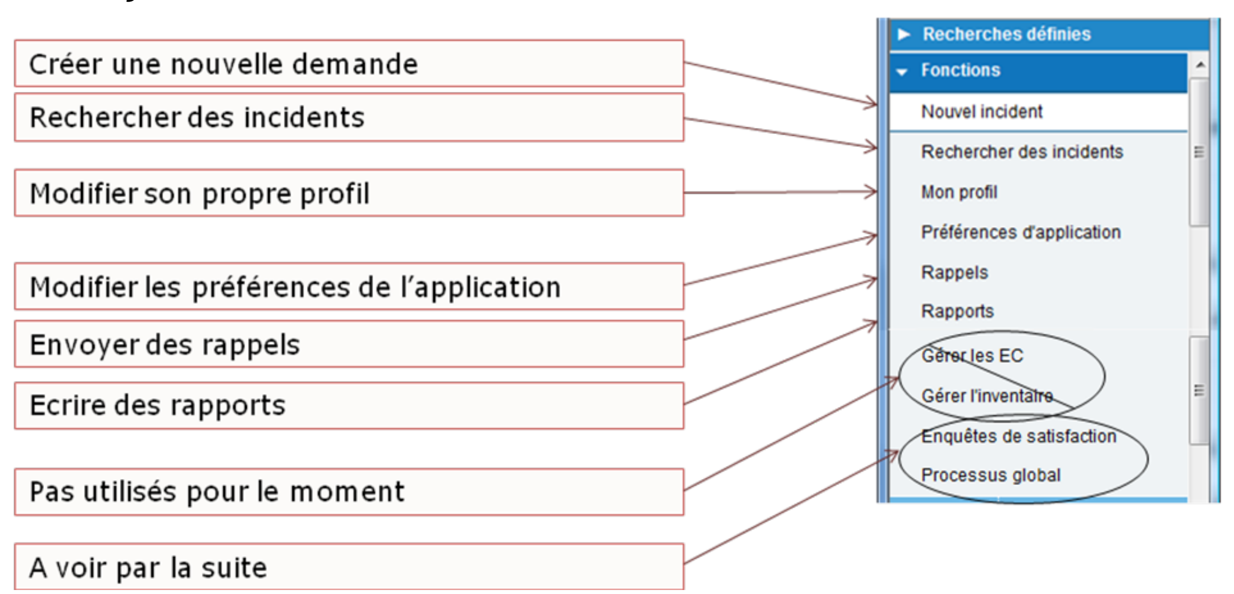


Sélectionner la demande et cliquer sur « Ajouter à la liste d'observation ».Toutes les demandes ajoutées à la liste d'observation apparaitrons en cliquant sur
« Liste d'observation » (menu à gauche, sous « Mes recherches »)

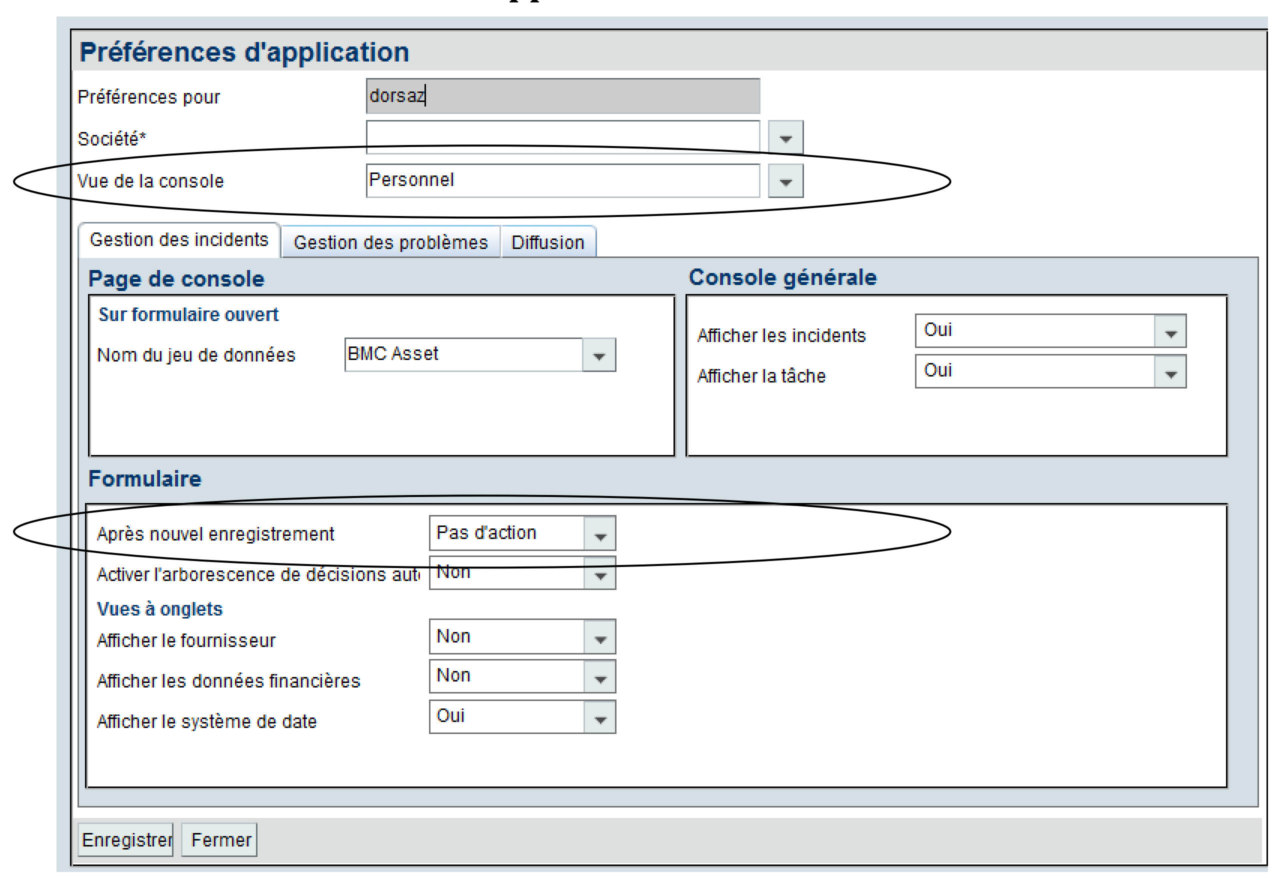
Rechercher des demandes



Autres fonctionnalités

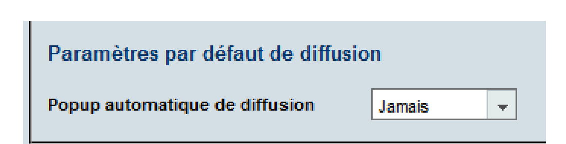


Modifier les Préférences d'application



Dans les Préférences d'application VOUS POUVEZ MODIFIER

a. La vue de la console:
   - Personnel
   - Tous mes groupes
   - Groupe sélectionné, parmi les groupes auxquels j'appartiens
b. Après nouvel enregistrement:
   - Pas d'action
   - Rouvrir dans nouveau: après l'enregistrement de la demande, une nouvelle demande vierge s'ouvre. C'est le mode préconisé pour le premier Niveau du support.
   - Rouvrir dans actuel : la demande à peine enregistrée reste à l'écran. C'est le mode conseillé pour un niveau 2 de support
c. Onglet Diffusion



- On peut choisir d'afficher un popup automatique avec l'annonce des disfonctionnement du SI (diffusions)

Se mettre absent (Modifier Mon Profil)

ID de personne PPL000000000016

Informations sur les personnes

Titre		ID d'entreprise	29558
Prénom*	LIDIA	Etat de profil*	Actif
Deuxième prénom		Type de contact	Principal
Nom*+	DORSAZ	Importance du client*	Standard VIP* Non
Type de client*	Employé administratif	Personnel du support*	Oui
Nom de la fonction	Administrateur de l'application	Disponibilité d'affectation	Oui
Surnom			

Image de personne

<< Général | Plus de détails | Attributs | Infos de travail | EC | Données financières | Détails de connexion/accès | Groupes de support | Notifications >>

Informations d'entité

Société*+	UNIGE
Entité	UNACI
Service	ORG1

Informations pour tout contact

N° de téléphone :

Professionnel*+	41 22 3797573
Adresse de messageri	lidia.dorsaz@unige.ch
Image de personne	Nom du fichier / Taille du fichier / Titre — Image de person

Ajouter

Informations d'emplacement

Région	
Groupe du site	
Site+	UNI2
Adresse du site	Geneve Switzerland
Emplacement du bureau	
Arrêt du courrier	

Effacer

Informations d'affectation

Taux de capacité		Tickets ouverts	42
Taux de capacité de tâche		Tâches ouvertes	0

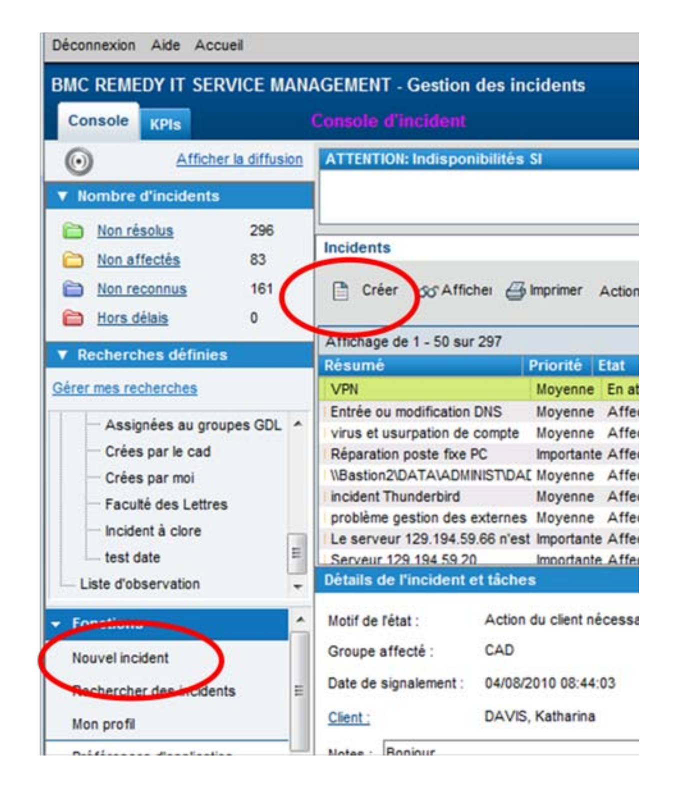
Enregistrer | Imprimer | Fermer

Dans « Mon Profil » le seul paramètre que vous pouvez modifier est « Disponible d'affectation » :

Oui si vous êtes présent, **non** si vous êtes absent.

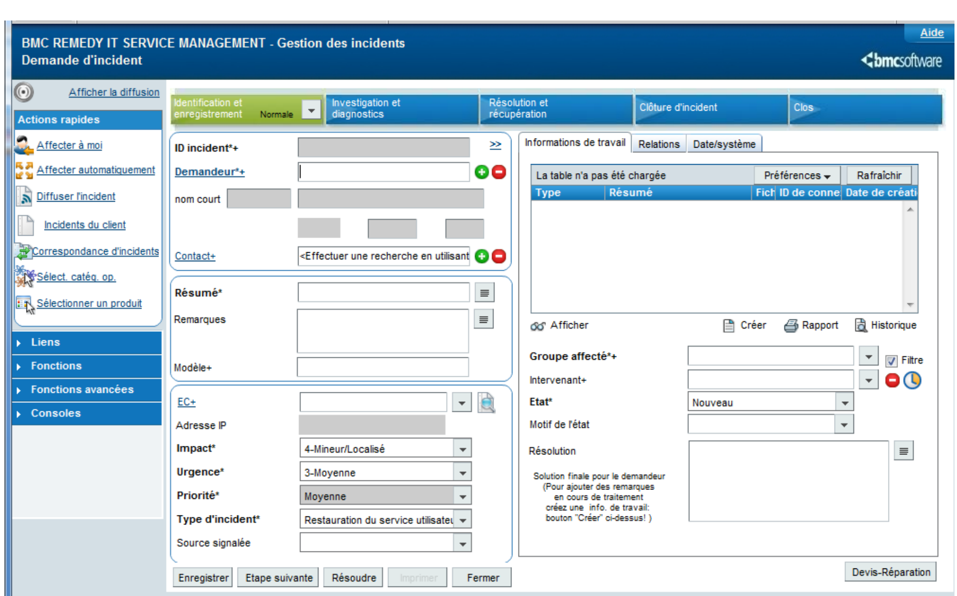
Pour le moment nous vous déconseillons de modifier toutes autres variables : si vous remarquez des anomalies, veuillez les signaler au CAD.

Créer une demande



Depuis la console de gestion des demandes vous pouvez créer une nouvelle demande en cliquant sur « Créer » ou sur « Nouvel incident ».

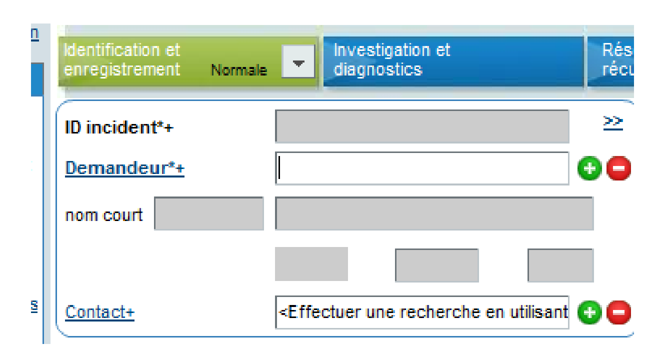
Le formulaire des demandes s'affiche.



Pour créer une demande il faut au minimum :

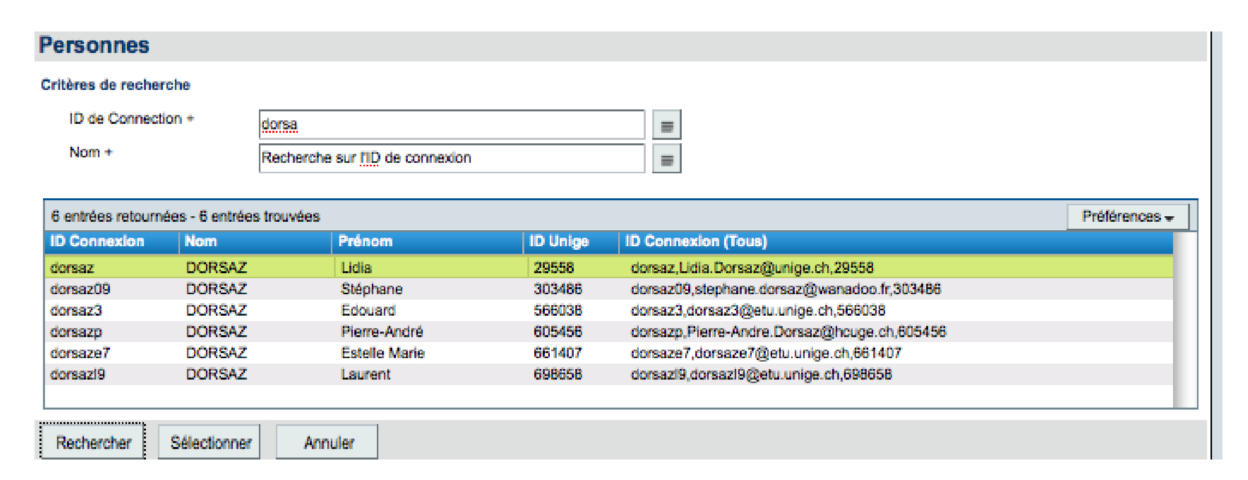
1. Entrer les coordonnées de l'utilisateur qui fait appel à nos services
2. Décrire la demande
3. Définir la priorité de la demande
4. Catégoriser la demande
5. Assigner la demande

Entrer les coordonnées de l'utilisateur(1)



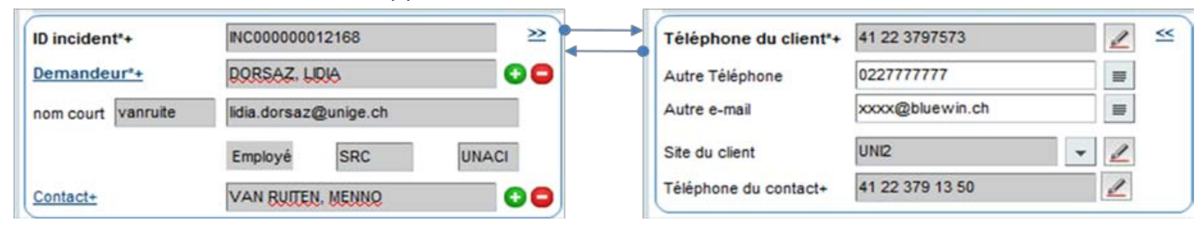
Pour récupérer les coordonnées LDAP de l'utilisateur il faut entrer son nom court dans le champ « Demandeur » puis « Enter ». Si vous avez entré **un mauvais nom** cliquez sur le bouton rouge « moins » et recommencez.

Si vous **ne connaissait pas** le nom court entrez uniquement une partie du nom : une fenêtre va s'ouvrir pour vous permettre d'affiner la recherche : par nom court ou par nom de famille.



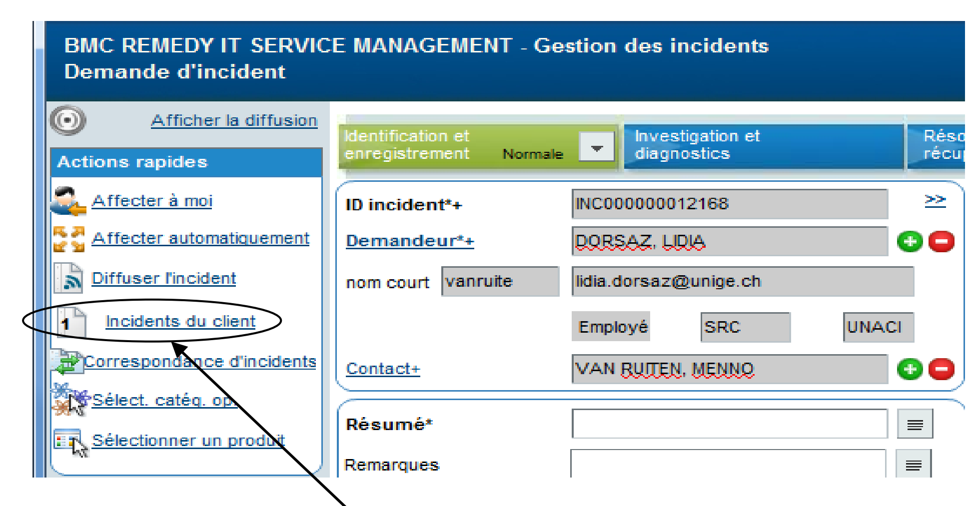
ID Connexion	Nom	Prénom	ID Unige	ID Connexion (Tous)
dorsaz	DORSAZ	Lidia	29558	dorsaz,Lidia.Dorsaz@unige.ch,29558
dorsaz09	DORSAZ	Stéphane	303486	dorsaz09,stephane.dorsaz@wanadoo.fr,303486
dorsaz3	DORSAZ	Edouard	566038	dorsaz3,dorsaz3@etu.unige.ch,566038
dorsazp	DORSAZ	Pierre-André	605456	dorsazp,Pierre-Andre.Dorsaz@hcuge.ch,605456
dorsaze7	DORSAZ	Estelle Marie	661407	dorsaze7,dorsaze7@etu.unige.ch,661407
dorsazl9	DORSAZ	Laurent	698658	dorsazl9,dorsazl9@etu.unige.ch,698658

Choisissez la bonne personne, puis cliquez sur « Sélectionner », ou double-cliquez sur le nom.
Le résultat de votre recherche apparait sur le formulaire de la demande



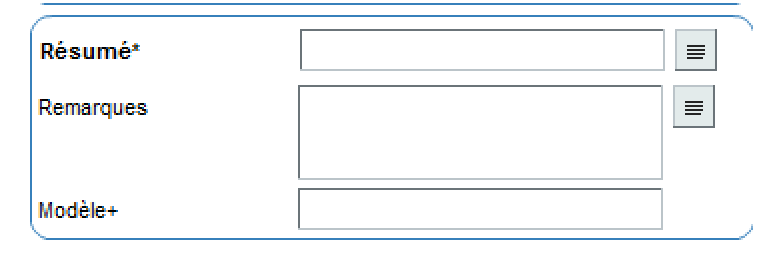
La double flèche vous permet d'afficher plus de détail.
Sur la 4ème ligne on a le type du demandeur, sa structure et sa faculté.
Comme type on peut avoir :Employé adm. (membres du support uniquement), PA/PAT, Etudiant, Externe, Client (Formation continue avec un nombre de crédits pas suffisant pour être considéré comme « Etudiant »)
Dans les champs »Autre téléphone » ou « Autre e-mail » vous pouvez ajouter des informations supplémentaires.
De la même façon vous pouvez ajouter dans le champ « Contact »une personne qui recevra les mêmes notifications sur la demande que l'utilisateur.

Vérifier les demandes ouvertes du même utilisateur



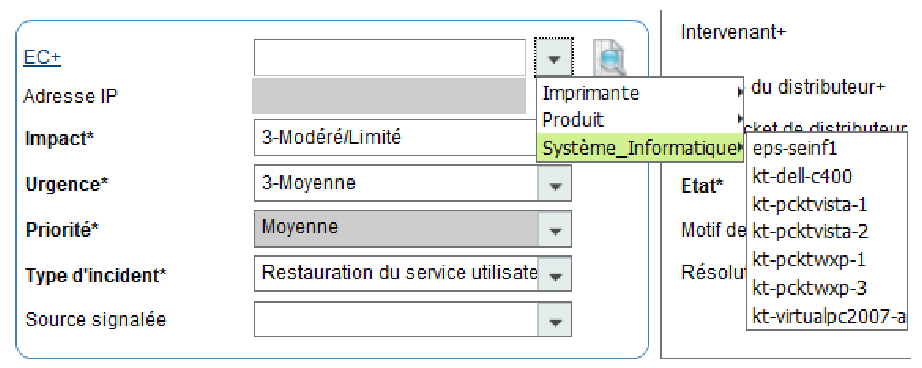
IMPORTANT : vérifier s'il y a d'autres demandes ouvertes pour ce même utilisateur. Le nombre de demandes ouvertes apparait ici. Cette vérification évite la création de doublon.

Décrire la demande (2)



Dans le champ « Résumé » entrer un bref résumé de la demande.
Dans le champ « Remarques » ajouter des informations supplémentaires.

Choisir le poste de travail concerné



Le menu déroulant à droite du champ EC (Elément de Configuration) vous permet d'afficher les postes de travail (Système_Informatique), les imprimantes, et les programmes (Produit) installés par l'utilisateur depuis GDL.

Après avoir sélectionné le poste concerné cliquez sur EC+ pour voir les détails.



Les valeurs des différents champs ont été extraits de la base machine, les logiciels de GDL.

Définir la priorité de la demande (3)

La priorité est automatiquement définie à partir des valeurs de IMPACT et URGENCE.

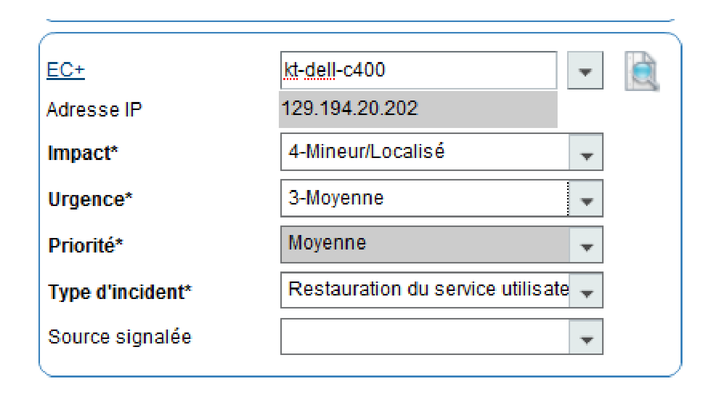
L'impact tient compte du nombre de personnes concernés par la demande :

- Etendu (ex : UNIGE)
- Grand (ex: une faculté)
- Limité (ex: un groupe)
- Localisé (Ex: une personne)

L'urgence peut être :

- Critique
- Elevée
- Moyenne
- Basse

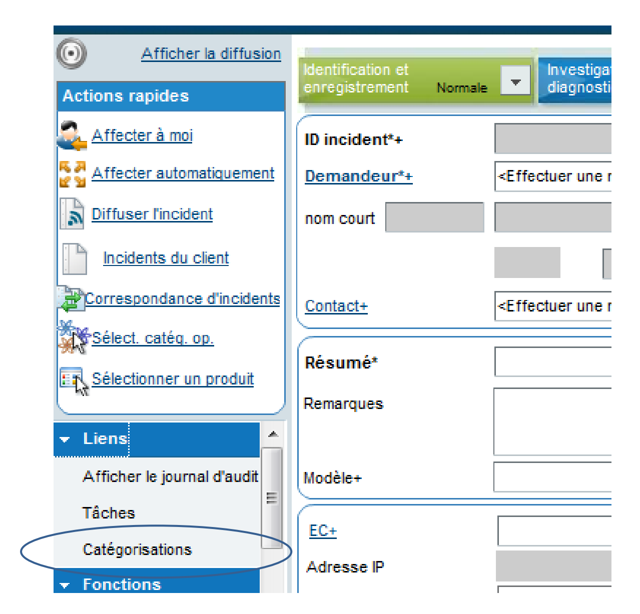
Les valeurs qui ont été mises par défaut sont Impact **Localisé** et Urgence **Moyenne**, ce qui donne une Priorité **moyenne**

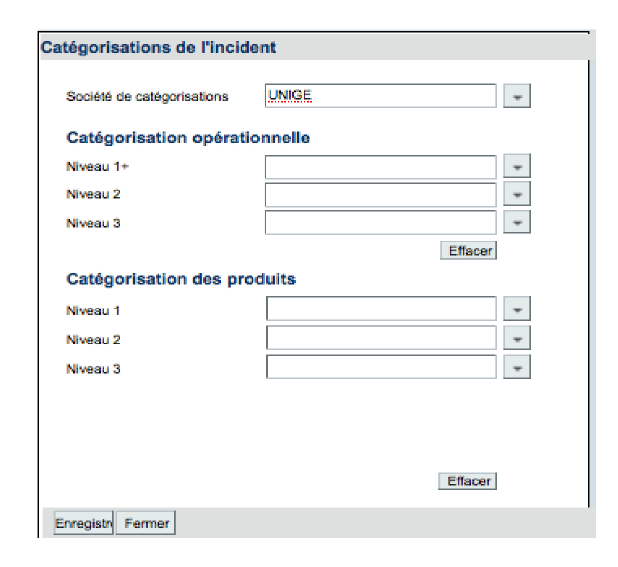


Définir le type d'Incident

Choisir « Restauration du service » dans le cas d'un incident, « Demande de service » s'il s'agit d'une demande.

Catégoriser la demande (4)





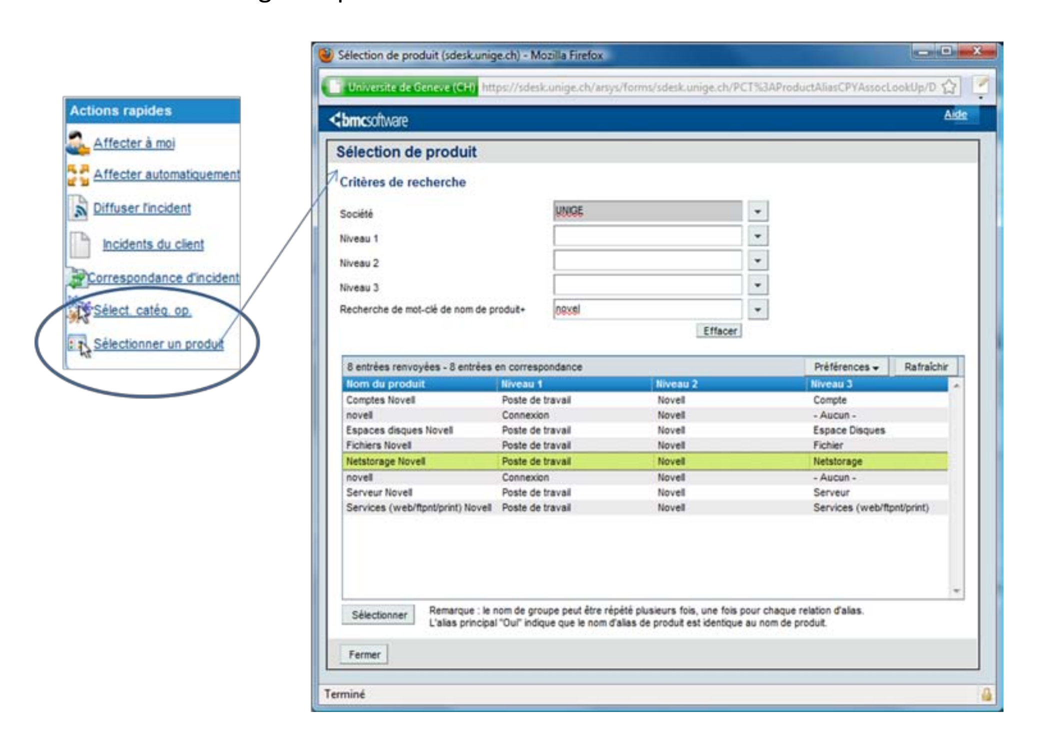
En cliquant sur « Catégorisation » la fenêtre de droite s'ouvre.

Le choix des catégories **opérationnelles** **(type de demande, action à entreprendre)** est obligatoire au niveau 1

Le choix des catégories **produit** **(objet concerné)** est obligatoire au niveau 1 et 2.

Les catégories produit permettent une assignation semi-automatique au groupes DINF (N2) concernés. (Voir « Assigner la demande »)

Depuis la version 7.6 deux menu supplémentaires au niveau des Actions Rapides permettent de rechercher les catégories par mot-clé

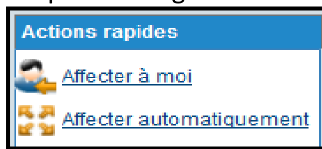


En annexe vous pouvez trouver la liste des catégories.



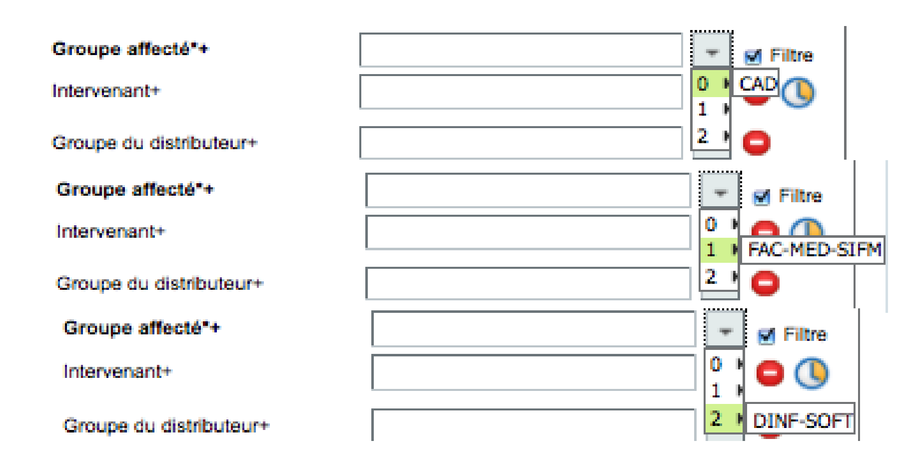
Assigner la demande (5)

1. Une demande enregistrée sans avoir choisi un groupe de support (« Groupe affecté* »), est automatiquement assignée au CAD.
2. On peut s'assigner une demande en utilisant l'action rapide « Affecter à moi »



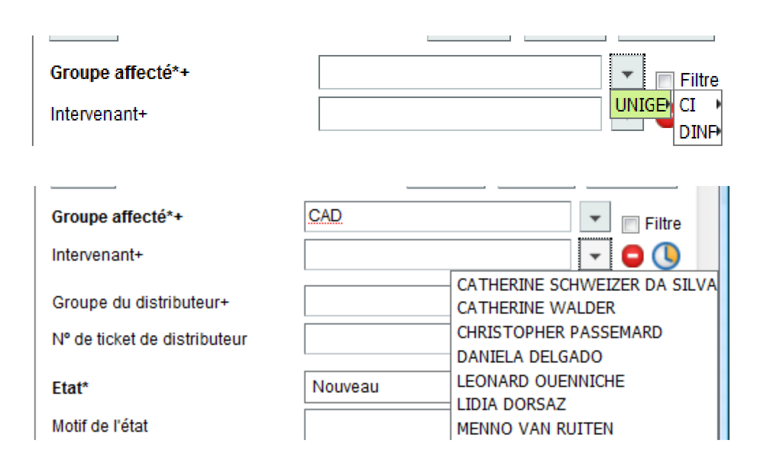
3. Assignation semi-automatique
    - La case « Filtre » est cochée
    - 1,2 ou 3 groupes sont proposés:
        - ✓ le CAD (Niveau 0)
        - ✓ le groupe facultaire (selon la structure de l'utilisateur) si présent (N1)
        - ✓ le groupe Dinf selon la catégorie de la demande, si une catégorisation produit (N1et N2)a été définie

          (ex : N1=Logiciel, N2=Scientifique→DINF-SOFT)



4. Assignation manuelle

    - Décochez Case « Filtre »
    - Choisissez le groupe dans la liste déroulante
    - Choisir une personne uniquement si vous êtes surs de sa disponibilité.
    - **On peut rechercher un groupe ou une personne** en entrant **en majuscule** un bout du nom (Groupe Affecté*+) ou du nom de famille (Intervenant+) puis « Enter »

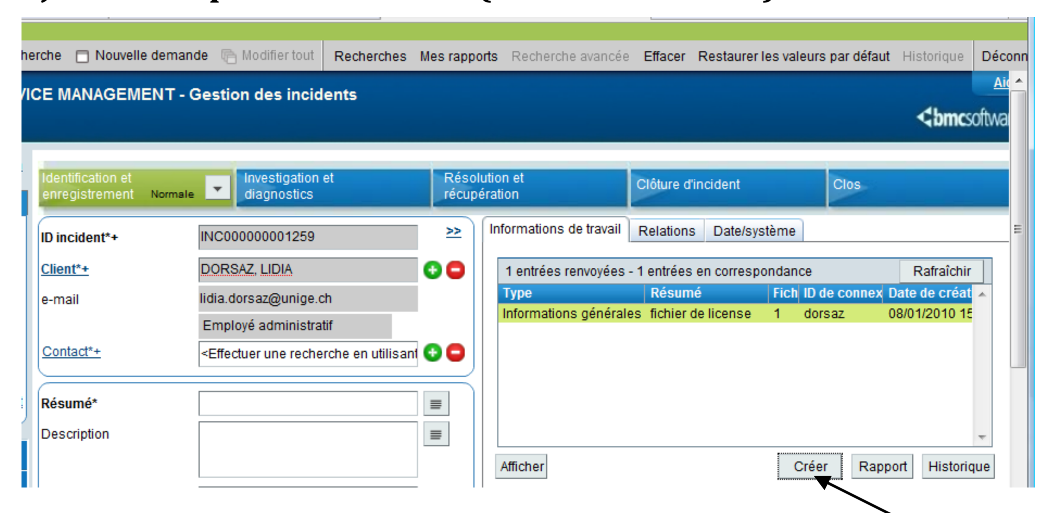




Définir la source signalée

La source signalée n'est pas une valeur obligatoire. Elle indique la source de la demande.
Si la demande est venue de la console du demandeur la valeur est fixée à **« Libre Service »**
Les autres valeurs disponibles sont :
Entrée Directe, E-mail, Téléphone, Visite, Web,Autre

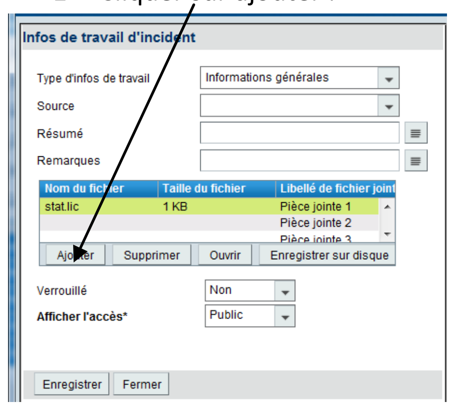
Ajouter des pièces attachées (ou info de travail)



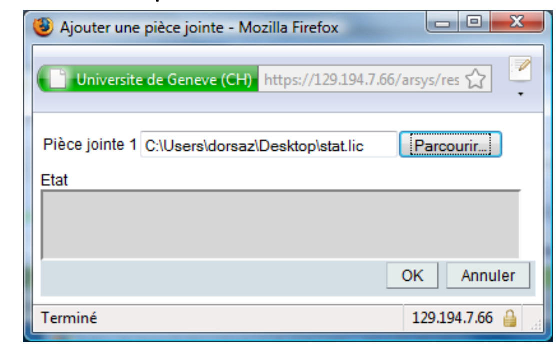
Vous pouvez ajouter une pièce attachée à votre demande. Cliquer sur « Créer » : la seule condition est d'avoir un numéro d'incident attribué (généré automatiquement dès la saisie du nom du Client).

La fenêtre « Info de travail d'incident » s'ouvre.

1- Cliquer sur ajouter :



2- Cliquer sur parcourir
3- Ajouter et sélectionner la pièce jointe dans vos répertoires :

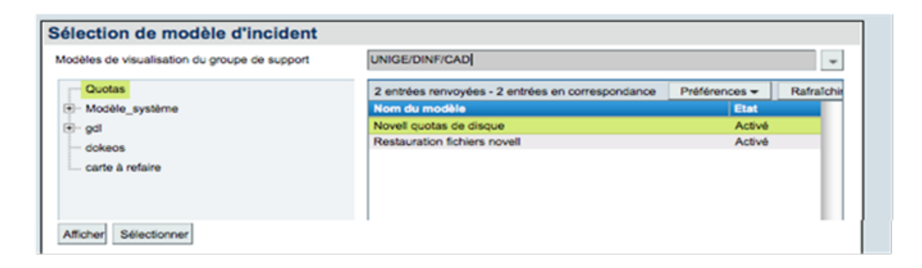


Si la pièce attachée est réservée au personnel de support mettre **Afficher l'accès** =Interne, si l'utilisateur doit pouvoir consulter l'info de travail depuis la console du Demandeur, laisser la valeur à Public.
Remplir le champ « Résumé » obligatoire.
Enregistrer l'info de travail pour qu'elle apparaisse dans le formulaire de la demande.
La taille maximale de la pièce attachée est de (xxxxxxxxxxx).
Une info de travail peut être ajoutée à n'importe quel moment du cycle de vie de la demande, par le personnel de support mais aussi par le client.

Choisir et utiliser un modèle

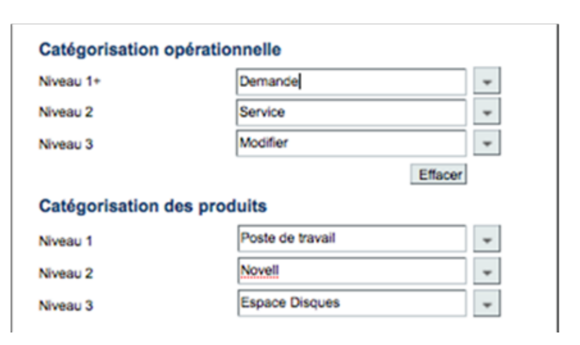


Le champ « Modèle » se trouve sous la Description de la demande. On entre le début du nom du modèle, si connu, ou on se positionne sur le champ vide et puis on clique sur « Enter ». La fenêtre pour la sélection du modèle apparait et elle affiche tous les modèles disponibles pour le groupe auquel on appartient. Le choix d'un modèle pré-rempli automatiquement le plus grand nombre de champ : il peut catégoriser et assigner la demande mais aussi remplir le contenu de la solution et générer le passage de la demande à l'état résolu.



Exemple:
Le choix du modèle « Novell Quota de disque » remplit les champs: Résumé, Groupe affecté, Catégorisation opérationnelle et de produits





Enregistrer une demande à la création

Cliquer sur « Enregistrer »

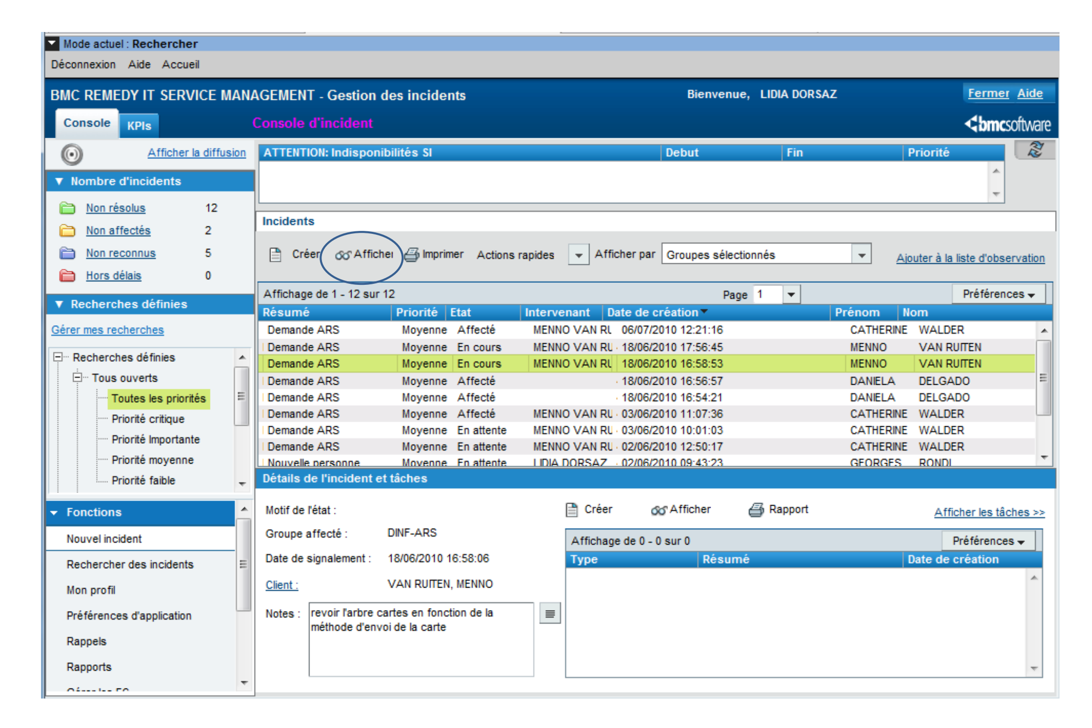
Les champs obligatoires (pas pré-remplis) pour pouvoir enregistrer une demande à l'étape de création sont :

Le demandeur, le résumé, les deux premiers niveaux de catégorisation (opérationnelle et produit).

Si la demande n'est pas assignée à un groupe en particulier, elle est assignée au CAD

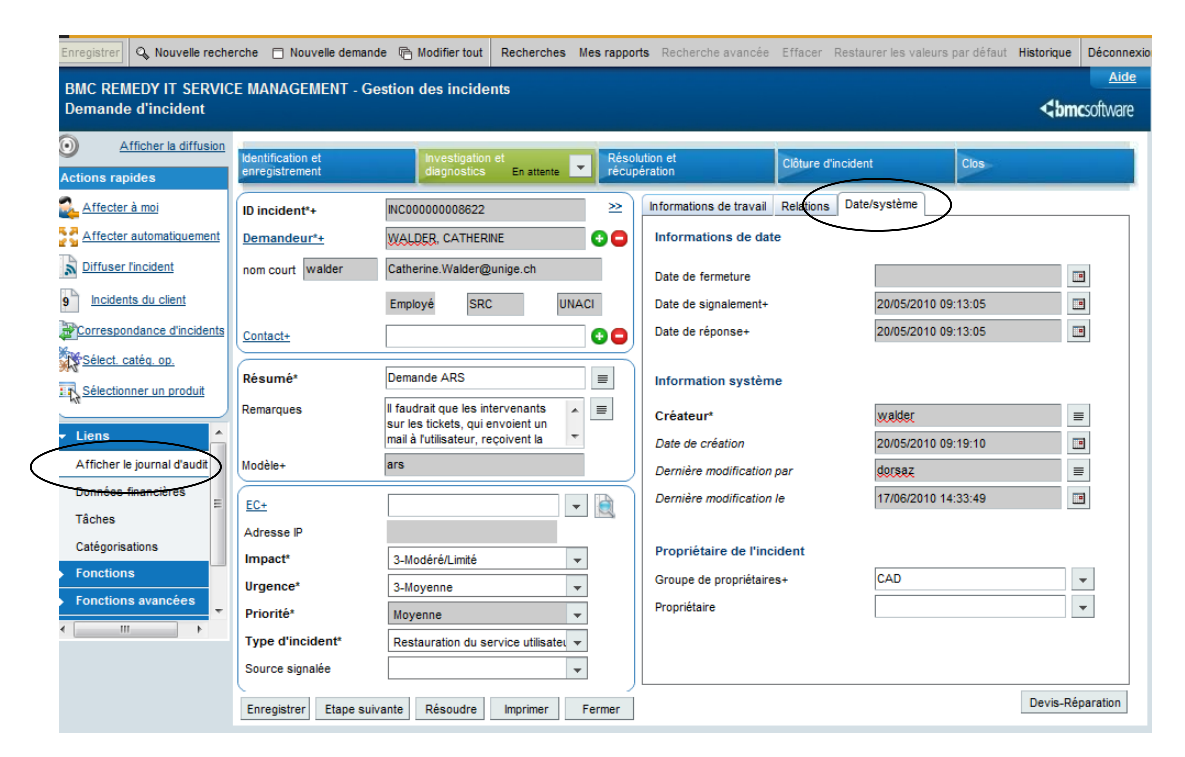
Modifier une demande

Depuis la liste des demandes affichées sur la console on double clique sur la demande que l'on veut modifier ou on la sélectionne et puis on clique sur « Afficher »



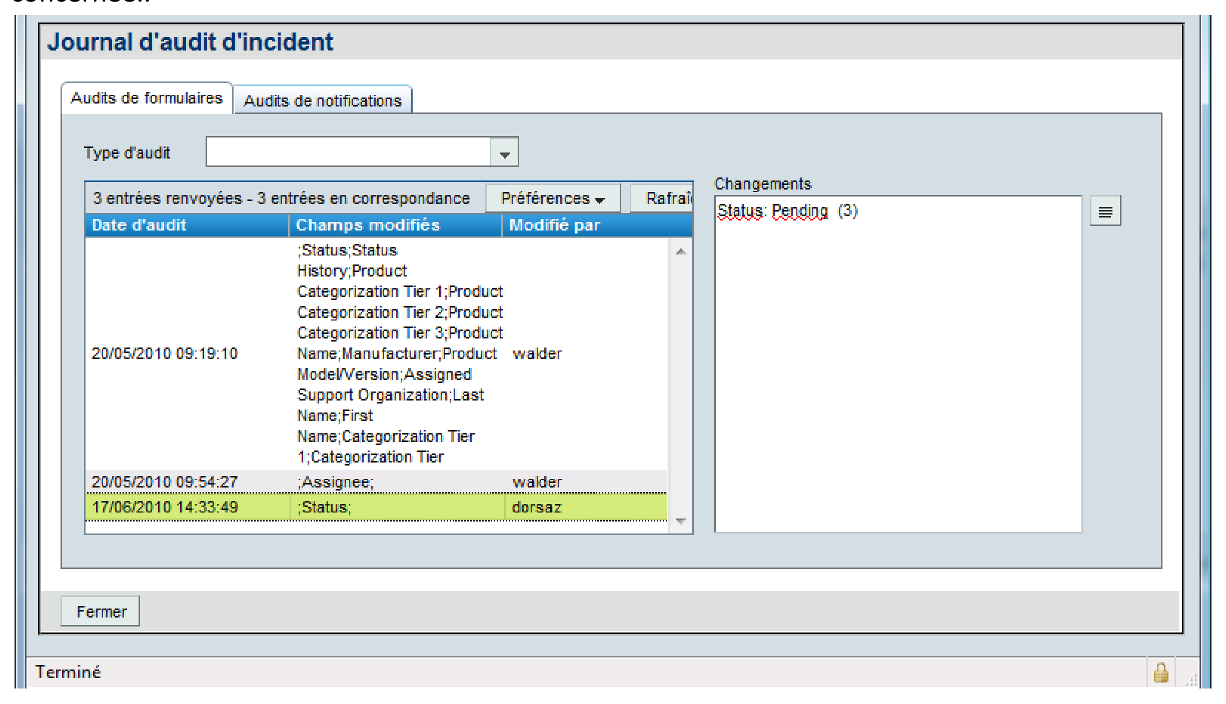
Afficher l'historique de la demande

L'onglet « Date/système » en haut à droite vous permet de savoir qui a crée la demande et qui l'a modifié en dernier, ainsi que les dates relatives.



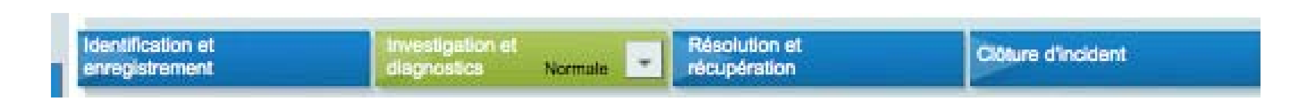
Pour avoir un aperçu plus complet de l'historique de la demande cliquer sur « Afficher le journal d'audit » dans les Liens à gauche de la fenêtre

Dans la fenêtre « Journal d'audit d'incident » qui s'affiche, vous pouvez voir sur la gauche la liste des personnes qui ont modifié la demande, sur la droite les changements opérés par la personne concernée..



Etapes du processus et état de la demande

Une barre en haut du formulaire des demandes permet de suivre visuellement l'évolution de la demande.
A chaque étape un menu déroulant nous montre les actions possibles et les étapes suivantes : son utilisation est facultative

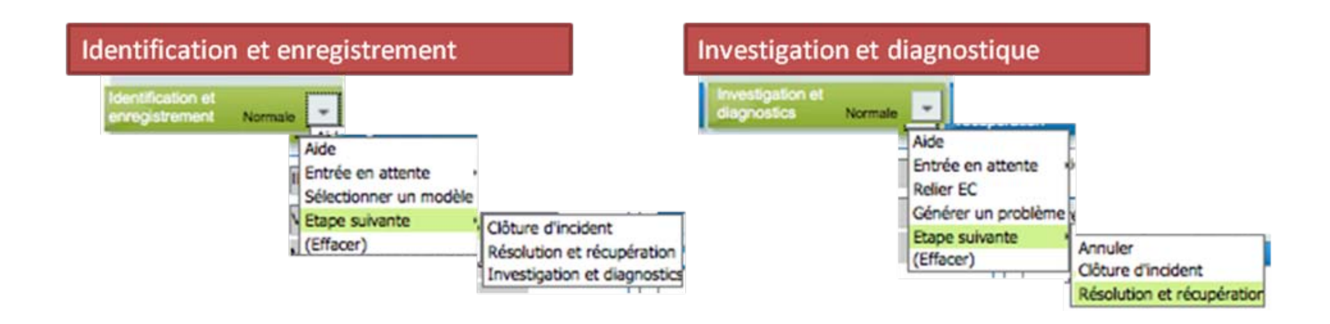


Etapes du processus:

1. Identification et enregistrement
   - Etat de la demande Nouveau, Affecté, En cours
2. Investigation et diagnostique
   - Etat de la demande En cours, En attente
3. Résolution et récupération
   - Etat de la demande Résolu
4. Clôture d'incident: (SEUL LE CAD peut clore une demande !!!)
   - Etat de la demande Clos, Annulé

L'étape active apparaît en vert.

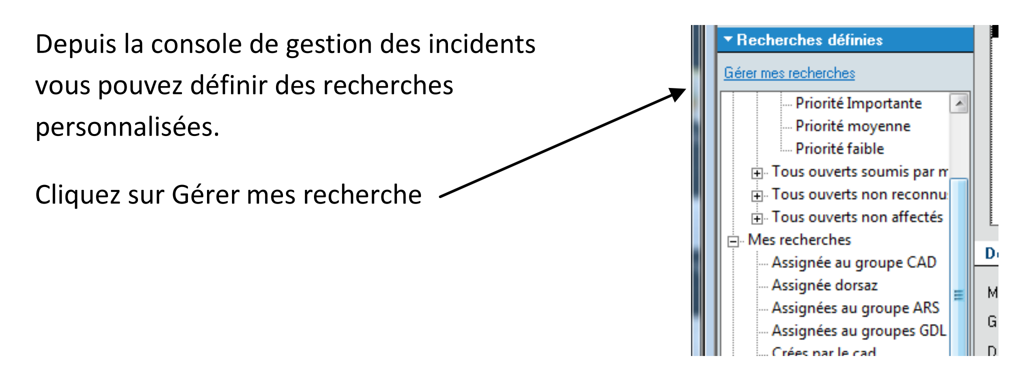
A chaque étape un menu déroulant nous montre les actions possibles et les étapes suivantes.



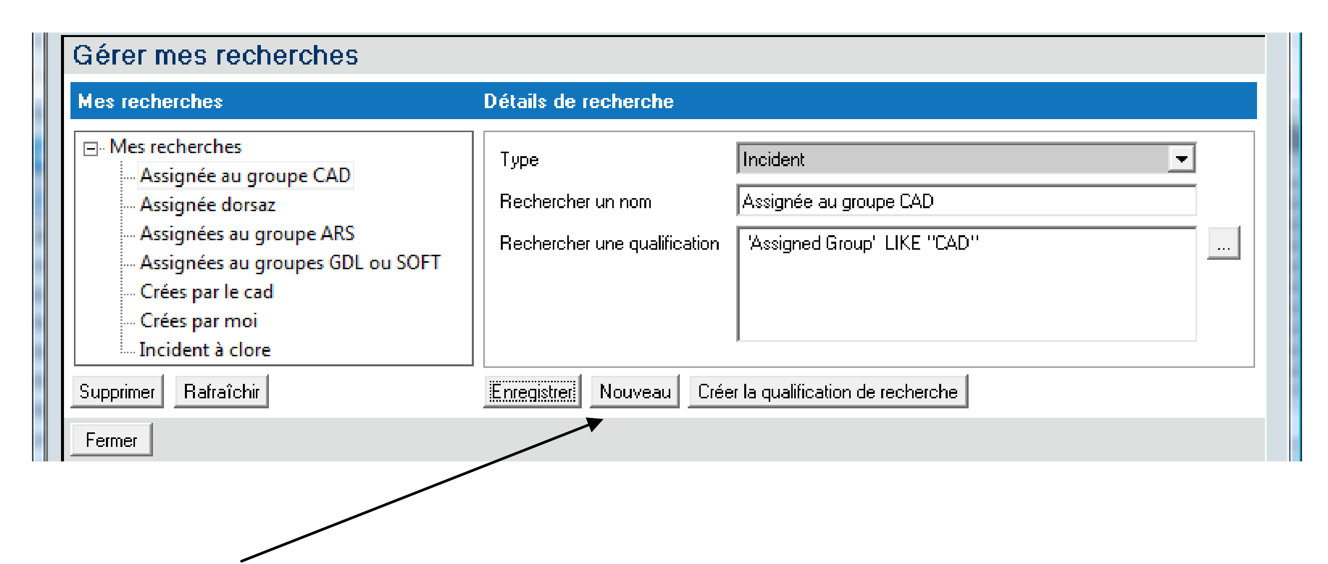
Rechercher des demandes (Incidents) : Gérer mes recherches

Depuis la console de gestion des incidents vous pouvez définir des recherches personnalisées.

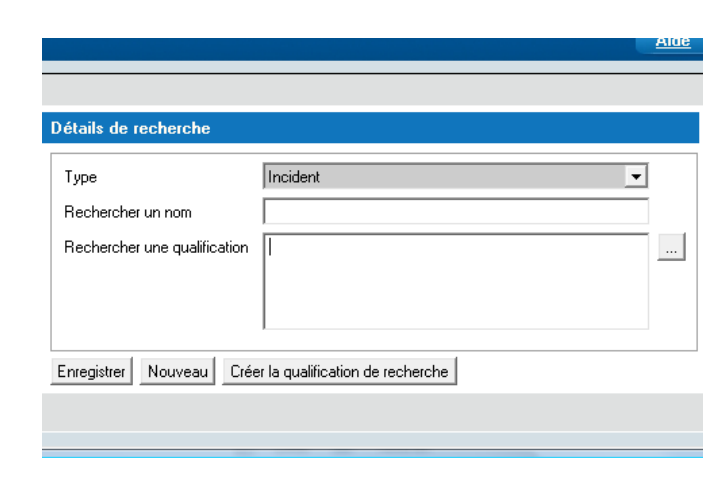
Cliquez sur Gérer mes recherche



Dans la fenêtre « Gérer mes recherche »



Cliquez sur nouveau pour créer une nouvelle recherche.



Dans « Rechercher un nom » mettez le nom de votre recherche, celui qui apparaitra dans la liste.

Dans «Rechercher une qualification» entrez le critère (ou qualification) de recherche.

Vous pouvez le créer vous-même en cliquant sur «Créer la qualification de recherche » ou utiliser les exemples que vous trouvez ici de suite

Type de recherche	*Ex : Nom de la recherche*	*Ex : Qualification de recherche*
Les demandes assignées à un groupe sans distinction d'état	Assignées au groupe CAD Assignées au groupe DINF_ARS	'Assigned Group' LIKE "CAD" 'Assigned Group' LIKE "DINF-ARS"
Assignées à une personne	Assignées DORSAZ	'Assignee' LIKE "LIDIA DORSAZ" *!!Attention utilisez exactement la valeur qui apparait dans le champ « Intervenant+ » !!*
Assignées à une personne et pas encore à l'état (statut) « clos »	Non clos et assignées DORSAZ	'Assignee' LIKE "LIDIA DORSAZ" AND 'Status' < "Closed" Ou 'Assignee' LIKE "LIDIA DORSAZ" AND 'Status' < 5 *!!Attention : pour des tests sur le statut utilisez le nom en anglais : New, Assigned, In Progress, Pending, Resolved, Closed, Cancelled ou le chiffre correspondants : de New=0 à Cancelled=7!!*
Assignée à un groupe pendant les derniers xxx jours	Assignées au groupe DINF_ARS pendant les derniers 10 jours en seconds (10 jours =864000 seconds)	'Assigned Group' LIKE "DINF-ARS" AND ($\TIMESTAMP$ - 'Submit Date') < "864000"
Crées par une personne	Créés par DORSAZ	'Submitter' LIKE "dorsaz" *!!Attention dans ce cas utilisez le nom court !!*
Créer par un groupe de support	Créés par le groupe CAD	'SubmitterDefaultGroupe'="CAD" *!!Attention c'est le groupe par défaut de l'utilisateur qui est choisi !!*
Demandes venant d'une faculté	Demandes venant de Lettres (étudiants exclus)	'Department' LIKE "L" AND NOT ('Contact Client Type'=400)
etc		

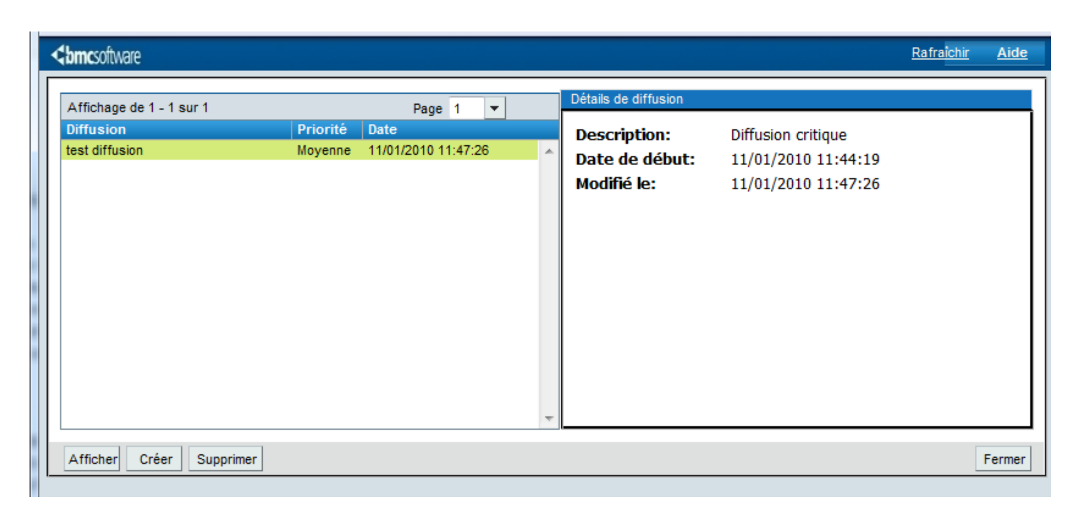
Ces mêmes Qualifications de recherche peuvent être utilisées dans la recherche d'incidents (Options avancés)

Afficher, Créer une diffusion (avis de disfonctionnement)

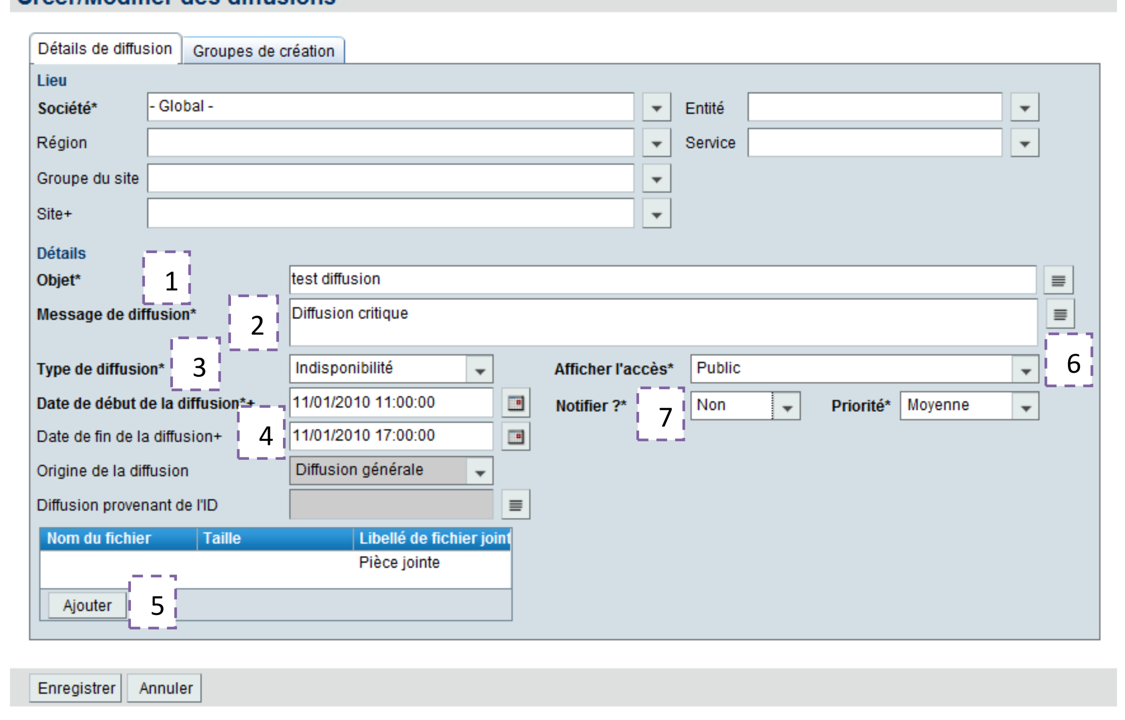


Une diffusion peut être un avis d'indisponibilité du système informatique, planifié ou pas, ou une information générale.

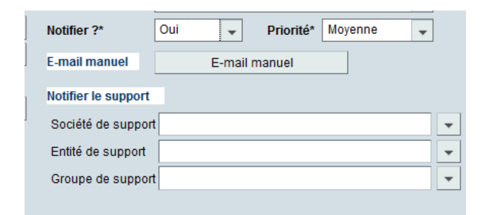
Pour afficher les détails d'une diffusion ou pour créer une nouvelle diffusion cliquer sur « Afficher la diffusion »



Puis dans la nouvelle fenêtre cliquer sur Créer.



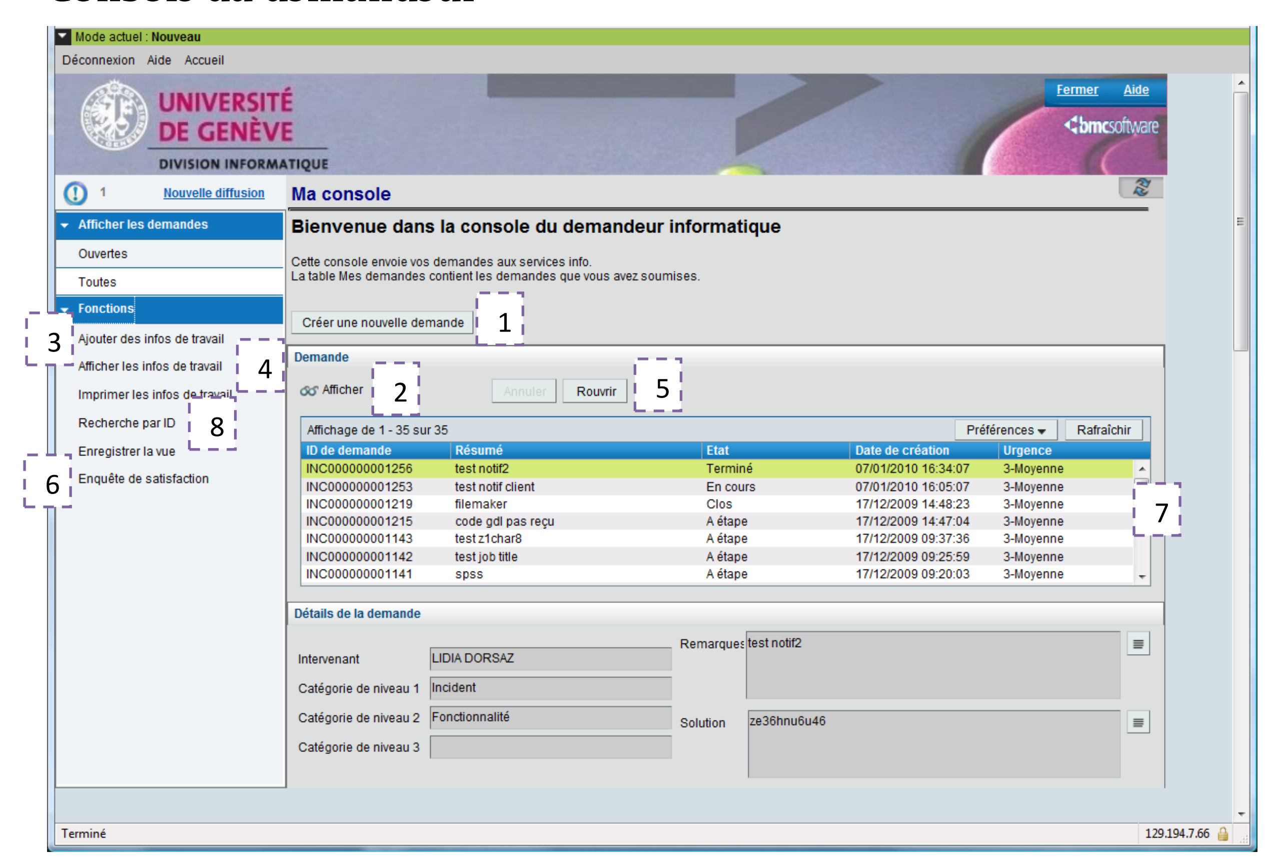
1. Rentrez dans Objet un bref résumé de l'information à communiquer.
2. Rentrez dans Message le message à faire passer.
3. Dans le Type de diffusion, précisez s'il s'agit d'une :
   - Information Générale
   - Indisponibilité
   - Indisponibilité planifiée
4. La date de début de la diffusion est obligatoire : il est fortement conseillé d'ajouter aussi la date de fin. Si on clique dans le champ et puis sur « enter » la date (avec l'heure) du moment apparait.
5. On peut aussi ajouter une pièce attachée.
6. Dans « Afficher l'accès » précisez si l'accès est Public ou Interne (membres du support uniquement)
7. Vous pouvez aussi notifier la diffusion : si « Oui » des attributs supplémentaires sont affichés : e-mail manuel, Notifier le support



Sur la console la création de la nouvelle diffusion est signalée !



Console du demandeur

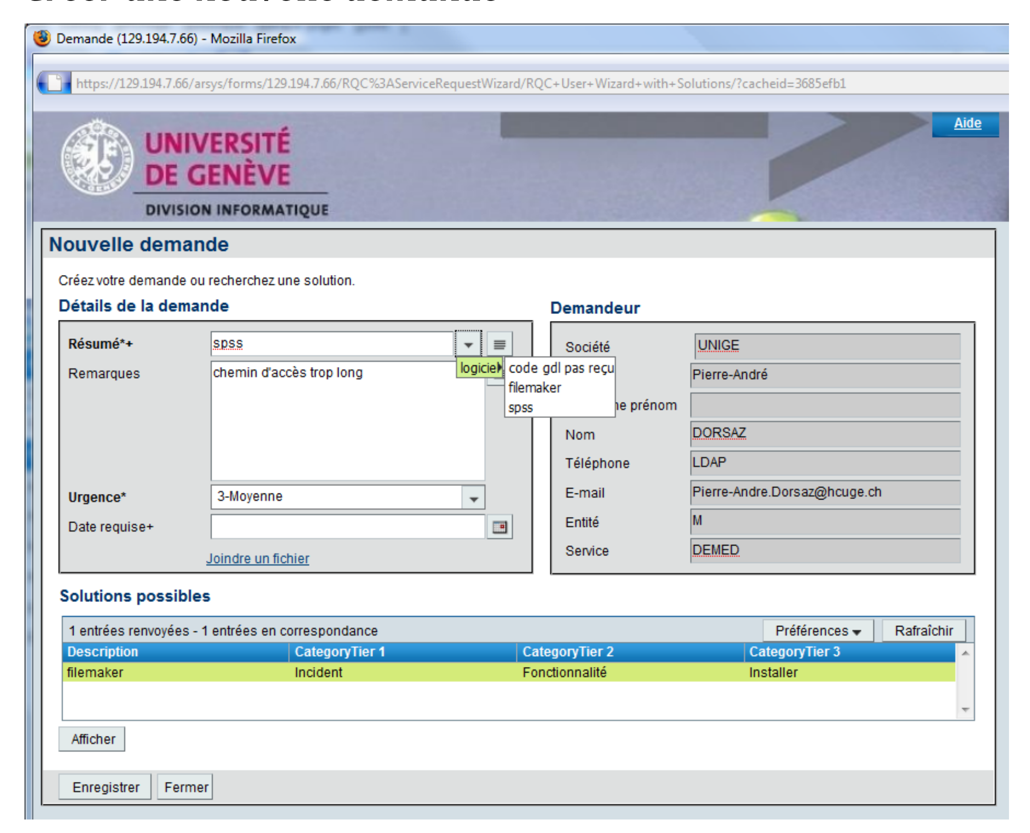


Tout membre de l'UNIGE (pa, pat, externe, étudiant) a accès à la console du demandeur.

La console lui permet :

1. de soumettre une demande,
2. d'en suivre l'évolution,
3. d'ajouter une information de travail à la demande en cours,
4. de consulter les informations de travail relatives à la demande
5. de rouvrir une demande à l'état terminé mais pas close,
6. de donner son avis en répondant à l'enquête de satisfaction relative à la demande après clôture,
7. de consulter ses anciennes demandes ou
8. de rechercher une ancienne demande.

Créer une nouvelle demande



L'utilisateur peut déposer sa demande au travers d'une interface très simplifiée.

Seule champ obligatoire est le « Résumé ».

Il est possible de choisir dans une liste de résumés qui tient compte des demandes plus récurrentes (A faire par les administrateurs de l'outil avec l'aide des membres du support !)



Annexes

Catégories opérationnelles

Demande (de service)	Compte	Créer	Incident	Capacité	Ajouter
Demande (de service)	Compte	Désactiver	Incident	Capacité	Commuter
Demande (de service)	Compte	Modifier	Incident	Capacité	Pas d'action prise
Demande (de service)	Compte	Réinitialiser	Incident	Capacité	Redémarrer
Demande (de service)	Compte	Supprimer	Incident	Capacité	Remplacer
Demande (de service)	Instance	Copier	Incident	Capacité	Réparer
Demande (de service)	Instance	Créer	Incident	Capacité	Supprimer
Demande (de service)	Instance	Déplacer	Incident	Disponibilité	Ajouter
Demande (de service)	Instance	Renommer	Incident	Disponibilité	Commuter
Demande (de service)	Instance	Supprimer	Incident	Disponibilité	Pas d'action prise
Demande (de service)	Logiciel	Désinstaller	Incident	Disponibilité	Redémarrer
Demande (de service)	Logiciel	Installer	Incident	Disponibilité	Remplacer
Demande (de service)	Logiciel	Mettre à jour	Incident	Disponibilité	Réparer
Demande (de service)	Logiciel	Payement privé	Incident	Disponibilité	Supprimer
Demande (de service)	Logiciel	Revenir vers.ant.	Incident	Fonctionnalité	Ajouter
Demande (de service)	Matériel	Acheter	Incident	Fonctionnalité	Commuter
Demande (de service)	Matériel	Ajouter	Incident	Fonctionnalité	Installer
Demande (de service)	Matériel	Déplacer	Incident	Fonctionnalité	Pas d'action prise
Demande (de service)	Matériel	Réparer	Incident	Fonctionnalité	Redémarrer
Demande (de service)	Matériel	Supprimer	Incident	Fonctionnalité	Remplacer
Demande (de service)	Réseau	Compléter	Incident	Fonctionnalité	Réparer
Demande (de service)	Réseau	Créer	Incident	Fonctionnalité	Supprimer
Demande (de service)	Réseau	Modifier	Incident	Fonctionnalité	Utiliser
Demande (de service)	Sauvegarde	Créer	Incident	Performance	Ajouter
Demande (de service)	Sauvegarde	Modifier	Incident	Performance	Commuter
Demande (de service)	Sauvegarde	Restaurer	Incident	Performance	Pas d'action prise
Demande (de service)	autres		Incident	Performance	Redémarrer
Demande information	Compte		Incident	Performance	Remplacer
Demande information	Instance		Incident	Performance	Réparer
Demande information	Logiciel		Incident	Performance	Supprimer
Demande information	Matériel				
Demande information	Réseau				
Demande information	Sauvegarde				
Demande information	autres				
Demande hors catalogue					

Catégories Produit

Applications en ligne	Bibliotheque	Fedora
Applications en ligne	Bibliotheque	Iconotheque
Applications en ligne	Bibliotheque	Multimedia
Applications en ligne	Bibliotheque	Phototheque
Applications en ligne	Divers	Logement
Applications en ligne	Divers	RGT
Applications en ligne	Divers	Scientifiques
Applications en ligne	Divers	ServiceSocioCulturel
Applications en ligne	E-learning	aucun
Applications en ligne	E-learning	Dokeos
Applications en ligne	E-learning	Mediaserver
Applications en ligne	E-learning	Moodle
Applications en ligne	Etudiants	Attest. Inscription
Applications en ligne	Etudiants	Demande Immatr.
Applications en ligne	Etudiants	Horaires examen
Applications en ligne	Etudiants	InscriptionEnLigne
Applications en ligne	Etudiants	Notes sur le web
Applications en ligne	Etudiants	Programme Cours
Applications en ligne	Etudiants	Pv Examens
Applications en ligne	Etudiants	Saisie notes
Applications Admin	Etudiants	ECTS
Applications Admin	Divers	BI/Cognos
Applications Admin	Divers	Chang. M dePasse
Applications Admin	Divers	Payement par le web
Applications Admin	Finance	SAP
Applications Admin	Finance	WebReporting
Applications Admin	Logistique	Batiments
Applications Admin	Logistique	Bottin
Applications Admin	Lotus	Absences
Applications Admin	Lotus	Memento
Applications Admin	Lotus	Quickplace
Applications Admin	RH	Oracle-RH
Applications Admin	RH	SAP
Connection	Authentification	CAS
Connection	Authentification	Ldap
Connection	Authentification	Shibboleth
Connection	Carte	aucun
Connection	Motdepasse	Etudiant
Connection	Motdepasse	Pa/Pat/Externe
Connection	Reseau	Adresse IP
Connection	Reseau	Ethernet
Connection	Reseau	VPN

Connection	Reseau	Wifi
Infrastructure	ARS	aucun
Infrastructure	Ecrans Geants	aucun
Infrastructure	GDL	Facturation
Infrastructure	GDL	Historiques
Infrastructure	GDL	License
Infrastructure	GDL	Serveur
Infrastructure	Oracle	aucun
Infrastructure	Serveurs Virtuels	aucun
Infrastructure	Stockage SAN	aucun
Infrastructure	Téléphonie	aucun
Infrastructure	VisioConference	aucun
Logiciel	Antivirus	autres
Logiciel	Antivirus	Avast
Logiciel	Antivirus	McAfee
Logiciel	autres	aucun
Logiciel	Bureautique	Acrobat
Logiciel	Bureautique	autres
Logiciel	Bureautique	Endnote
Logiciel	Bureautique	Office2003
Logiciel	Bureautique	Office2007
Logiciel	Bureautique	Office2008
Logiciel	Bureautique	OpenOffice
Logiciel	Navigateur	autres
Logiciel	Navigateur	Explorer
Logiciel	Navigateur	Firefox
Logiciel	Navigateur	Safari
Logiciel	OS	Linux
Logiciel	OS	Macintosh
Logiciel	OS	Windows
Logiciel	Scientifique	autres
Logiciel	Scientifique	Matlab
Logiciel	Scientifique	Splus
Logiciel	Scientifique	SPSS
Logiciel	Scientifique	Statistica
Matériel	autres	aucun
Matériel	Carte	Autre
Matériel	Carte	Cassée
Matériel	Carte	Defectueuse
Matériel	Carte	Perdue
Matériel	Carte	Volée
Matériel	Consommables	aucun
Matériel	Equipement scientifique	aucun
Matériel	Imprimante	aucun
Matériel	Mobile	PDA

Matériel	Periphérique	autres
Matériel	Periphérique	Clavier
Matériel	Periphérique	Disque externe
Matériel	Periphérique	Ecran
Matériel	Periphérique	Souris
Matériel	Poste de travail fixe	Mac
Matériel	Poste de travail fixe	Pc
Matériel	Poste de travail portable	Mac
Matériel	Poste de travail portable	Pc
Matériel	Poste étudiant	aucun
Matériel	Privé	aucun
Matériel	Serveur	aucun
Matériel	Téléphone	aucun
Messagerie	Agenda	aucun
Messagerie	Clients	autres
Messagerie	Clients	Eudora
Messagerie	Clients	Mail
Messagerie	Clients	Outlook
Messagerie	Clients	Thunderbird
Messagerie	Clients	Webmail
Messagerie	Compte	aucun
Messagerie	Listes de distribution	aucun
Messagerie	PDA	aucun
Messagerie	Spam/Fishing	aucun
Poste de travail	Base Machine/Inventaire	aucun
Poste de travail	Impression	Compte
Poste de travail	Impression	Credit
Poste de travail	Impression	Iprint
Poste de travail	Novell	Compte
Poste de travail	Novell	Espace Disques
Poste de travail	Novell	Fichier
Poste de travail	Novell	Netstorage
Poste de travail	Novell	Serveur
Poste de travail	Novell	Services (web/ftpnt/print)
Poste de travail	Postes Etudiants	Deepfreeze
Poste de travail	Postes Etudiants	Image Rembo
Poste de travail	Sauvegarde	Serveur (Networker)
Poste de travail	Sauvegarde	TSM
Web Unige	Lenya	aucun
Web Unige	Plone	aucun
Web Unige	Portail	aucun
Web Unige	Site Unige	aucun